

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
TELEFONÍA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Carmen Rosa Fernandez Julca

Asesor:

Mg. Lic. José Renatto Manchego Guerra

<https://orcid.org/0000-0003-1347-8559>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Carlos Alberto Pastor Casas	18089419
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Luis Augusto Durand Azcarate	18165461
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Rosa Luz Dzido Marinovich	17851964
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

“Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Para ti papito, que siempre celebrabas cada logro que realizaba y decías que estabas orgulloso de tus hijas, gracias por siempre inspirarnos a salir adelante; un beso al cielo.

En memoria de Justo Fernandez Bermúdez.

Para ti mami, María Julca Ruíz, por hacerme valiente, gracias por ser una mujer

luchadora que da todo por nosotros.

A mi hermana pequeña con actitud de grande, Janeth Fernandez Julca, siempre me enseñó con paciencia a esforzarme por todo lo que quiero lograr, pese a ser menor

nunca dudó en apoyarme.

Los quiero mucho, familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque sin él no sería nada ya que me da la fortaleza para seguir cumpliendo cada objetivo trazado día a día. A mis padres que nunca me dejaron sola y siempre me motivaron que yo puedo cumplir los sueños que tenía de niña. A ti hermana, por la paciencia, consejos y sobre todo por estar conmigo en cada proceso de crecimiento profesional y personal.

Tabla de contenido

Jurado evaluador.....	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	9
Resumen	10
Capítulo I. Introducción.....	11
Capítulo II. Metodología	32
Capítulo III. Resultados.....	41
Capítulo IV. Discusión y conclusiones	55
Referencias	62
Anexos.....	68

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Distribución de la población</i>	33
Tabla 2 <i>Estadístico de fiabilidad</i>	36
Tabla 3 <i>Estadístico de fiabilidad</i>	38
Tabla 4 <i>Nivel de calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	41
Tabla 5 <i>Nivel de la dimensión: interrelación trabajo-hogar de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	43
Tabla 6 <i>Nivel de la dimensión: bienestar general de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	44
Tabla 7 <i>Nivel de la dimensión: trabajo y satisfacción profesional de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	45
Tabla 8 <i>Nivel de la dimensión: condiciones laborales de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	45
Tabla 9 <i>Nivel de la dimensión: control en el trabajo de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	46
Tabla 10 <i>Nivel del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	47
Tabla 11 <i>Nivel de la dimensión: compromiso afectivo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	48
Tabla 12 <i>Nivel de la dimensión: compromiso de continuidad del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	49
Tabla 13 <i>Nivel de la dimensión: compromiso normativo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	50
Tabla 14 <i>Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.</i>	51

Tabla 15 *Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. 52*

Tabla 16 *Relación entre la calidad de vida laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. 53*

Tabla 17 *Relación entre la calidad de vida laboral y compromiso normativo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. 54*

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.	42
Figura 2 Nivel de la dimensión: interrelación trabajo-hogar de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.....	43
Figura 3 Nivel de la dimensión: bienestar general de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.	44
Figura 4 Nivel de la dimensión: trabajo y satisfacción profesional de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.45	
Figura 5 Nivel de la dimensión: condiciones laborales de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.	46
Figura 6 Nivel de la dimensión: control en el trabajo de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.	46
Figura 7 Nivel del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.	47
Figura 8 Nivel de la dimensión: compromiso afectivo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.	48
Figura 9 Nivel de la dimensión: compromiso de continuidad del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.	49
Figura 10 Nivel de la dimensión: compromiso normativo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.....	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021, pues se ha visto la importancia de tener en cuenta ambas variables para tener resultados favorables en las empresas. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo correlacional, con una población de 58 colaboradores y como muestra fueron 52 colaboradores. La técnica empleada fue la evaluación psicométrica y como instrumentos se utilizaron: la escala abreviada de calidad de vida laboral y el cuestionario de compromiso organizacional, como resultado se obtuvo que el nivel de relación entre ambas variables se encuentra en un nivel medio, asimismo, se encontró que el 40,4% indicaba la existencia de una relación significativa moderada entre ambas variables. De esta manera se concluye que la empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo presenta incidencias que permiten influir en el buen desarrollo de la calidad de vida laboral en las mismas, la cual puede deberse a diversos factores relacionados con las variables de estudio, siendo éstas quienes intervienen en el desarrollo adecuado de ambas variables.

PALABRAS CLAVES: Compromiso organizacional, calidad de vida laboral, condiciones laborales.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A finales de la década de los 80, el denominado Consenso de Washington planteó que diversos sectores de las organizaciones liberalizaran sus economías y participaran así en el comercio internacional firmando el libre comercio entre Estados. Se trataba de un intento de sobrellevar la crisis económica y financiera de ese entonces. Además, Estados Unidos propuso ciertos aspectos de derechos laborales cuando aprobó el TLC con el Estado peruano en 2006. Por este motivo, Perú creó la SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral) en lugar del Sistema del MINTRA (Inspección Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo). Como resultado, para el 2018, hubo muchas denuncias por parte de los empleados por incumplimiento de algunas las leyes laborales dentro de su área de trabajo por lo que se veían afectados; siendo un 70% (44.626) de todas las inspecciones de trabajo realizadas por la SUNAFIL. (Cerón, 2020).

Chiavenato (2009) refiere que cada colaborador que trabaja dentro de una organización debe ser considerado como un socio, como personas, cada una de las cuales tiene su propia personalidad, su propia opinión que pueden ser de ayuda para la organización, así como habilidades y varias destrezas que podrían ser utilizadas para brindar aspectos importantes que puedan ayudar al desarrollo de la empresa donde laboran. Por lo tanto, todos los empleados, sin excepción de nadie, en la organización debe estar considerado como alguien sumamente importante que a la larga apoya al crecimiento de dicha organización.

En este mundo post moderno, donde el ser humano vive motivado por el trabajo y se empeña en su realización personal y profesional, las personas desarrollan un apego

emocional a las actividades que realizan en sus rutinas diarias y buscan oportunidades en organizaciones que cumplan sus expectativas de realización. Se ha demostrado que, un empleado no sólo busca recompensas económicas para sentirse bien sino también para sentirse bien en la organización donde trabaja. En este caso, se esfuerza por realizar un trabajo de calidad para cumplir con sus funciones.

Por su parte, mientras la empresa u organización donde labora se comprometa con él y valore su trabajo, el colaborador desempeñará de manera óptima las funciones que se le encomienden.

Una organización se constituye por la comunicación que tiene con sus colaboradores, poniendo en evidencia que es de interés de ambos sus respectivas necesidades las cuales pueden ser la realización y cumplimiento de metas, por lo tanto, es importante la calidad de vida laboral que la organización pueda ofrecer.

Las organizaciones, debido a las circunstancias de la realidad, están en constantes cambios, puede tener un impacto positivo o negativo en sus empleados afectando así la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional que puedan tener los empleados.

En la empresa de telefonía a investigar apuestan por el talento y las habilidades que sus trabajadores puedan tener, ofreciéndoles oportunidades de crecimiento personal y profesional, así mismo, capacitaciones constantemente a su personal para dar un mejor trato y favorecer las relaciones entre ellos ya que consideran que mientras sus colaboradores se sientan bien consigo mismos estarán bien con su organización y podrán ejercer mejor sus capacidades.

Sin embargo, los colaboradores se sienten presionados por las exigencias y demandas del trabajo para que así todas las metas y objetivos que la empresa de telefonía dispone sean logrados a corto y largo plazo, y a consecuencia hace que esto

no sea favorable para todos los colaboradores. Así, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Teniendo como formulación del problema lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021?

1.1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

García (2019) en su investigación tuvo como objetivo principal conocer las dos variables que indican la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de las personas que trabajan en algunas empresas que brindan distintos tipos de servicios en Bogotá, Colombia. El método fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, transversal, con población de 300 personas y una muestra de 101, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario. La investigación concluyó que la relación entre las dos variables es positiva y en grado alto.

Rodríguez (2016) realizó una investigación titulada, Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad, España. Su objetivo fue establecer características sociodemográficas y laborales de todos los profesionales que se ha visto, y así poder observar existe algún tipo de diferencias respecto a sus variables como la calidad de vida laboral, además de ver como se encuentra la satisfacción en su trabajo, algunas cuestiones sociales dentro de su organización y la preocupación por las condiciones dentro del área de trabajo, si ese fuera el caso entonces se diría que sí implica diferencias. Su metodología fue de tipo observacional transversal, con una muestra 395 empleados que laboran en dicha empresa, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Se encontró que no hay reconocimiento de trabajo, falta de apoyo social, no hay motivación intrínseca, hace la falta de aspectos sociales, comunicación, clima laboral y trabajo en equipo y grupos de trabajo. Su conclusión fue que las mujeres tienen una mayor calidad de vida laboral que los hombres; la satisfacción laboral que las mujeres dentro de esta empresa tienen no es ni mejor ni peor que la de los hombres por lo que están iguales en cuanto a esta variable; adicional a esto, no hay diferencias en la calidad de vida laboral entre hombres y mujeres por lo que también están iguales.

Rico y Gutierrez (2019) en su investigación titulada "Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo" (Colombia), el objetivo del estudio consistió en caracterizar el grado de compromiso organizacional de los empleados con la empresa en la que trabajan, en función del tipo de contrato laboral que tienen. Este estudio fue cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo constituida por 270 empleados que llevaban más de 3 meses trabajando en empresas públicas y/o privadas colombianas, con contratos indefinidos, a término fijo y de prestación de servicios. Para la recolección de la información se empleó un instrumento de dos partes: la primera incluyó un conjunto de preguntas enfocadas en datos sociodemográficos, y la segunda parte correspondió a la versión validada y traducida para Colombia por Osorio et al. (2016) del cuestionario de compromiso organizacional, Meyer et al. (1993). Al obtener los resultados se mostraron que el valor de significancia del compromiso organizacional fue de 0,50. Adicionalmente, se constató que no hubo diferencia entre el compromiso organizacional en función del tipo de contrato laboral.

Manzano (2019) realizó su investigación titulada "Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: un estudio en una institución educativa pública y privada Quito-Ecuador" el propósito del estudio fue analizar,

mediante un estudio comparativo, la relación entre el sentido de pertenencia de los docentes y el compromiso organizacional. A través de un análisis estadístico de 65 encuestas, se detalló el nivel de los tres constituyentes del compromiso organizacional: normativo, de continuidad y afectivo; además de los factores físicos, sociales y laborales en el sentido de arraigo de los docentes de instituciones del sector público e instituciones privadas de la ciudad de Quito-Ecuador. Se comprobó que el compromiso normativo prevalecía en la institución pública debido al sentimiento de obligación de permanecer en la institución, mientras que los profesores de la institución privada mostraban altos niveles de compromiso afectivo.

Martínez (2018) en su investigación realizada en Quito, Ecuador tuvo como objetivo determinar la influencia del burnout en la calidad de vida laboral de las personas que se desarrollaban como recibidores-pagadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre". El método utilizado fue deductivo, utilizando el test de Maslach burnout y calidad de vida con el test CVT-GOHISALO, la hipótesis se comprobó mediante el test de chi-cuadrado y la veracidad de este instrumento se midió por el alfa de Cronbach. La conclusión general es que el síndrome de burnout influye fuertemente en la baja calidad de vida laboral de los recibidores-pagadores de dicha cooperativa. Recomendándose ampliar la investigación e implementar actividades y estrategias motivacionales dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo de los recibidores-pagadores esta cooperativa.

Salazar (2018) en su investigación aplicada en Quito, Ecuador, en el año 2018 se estudió el compromiso organizacional y también la satisfacción laboral dentro de una organización, este análisis fue ejecutado en el 2017 con todos los colaboradores que pertenecían en ese entonces al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Fue cuantitativa y se utilizó el cuestionario S20 / 23 de Josep Meliá y José

Peiró para medir la satisfacción laboral y el cuestionario TCM Employee Commitment de John Meyer y Natalie Allen para medir el compromiso; las encuestas se aplicaron a una muestra de 290 empleados utilizando la plataforma Google Drive. Del análisis se deduce que sí hay una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional, es decir, los empleados que están satisfechos con su trabajo tienen más probabilidades de sentirse a gusto en la empresa donde laboran.

Antecedentes Nacionales

Cerón (2020) realizó un estudio en la ciudad de Lima donde se centró en la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. Se realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal y se trabajó con una muestra total de 417 estudiantes de postgrado de una universidad estatal de Lima, quienes aceptaron que se les aplicara los instrumentos para este estudio. Todos los datos que se obtuvieron, de forma fidedigna, fueron recolectados utilizando el cuestionario sobre calidad de vida laboral "CVT-GOHISALO" creado por González (2010) que contiene 7 dimensiones, y también el instrumento que fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional creado por Meyer y Allen (1993). Se observó entre las variables una relación positiva y altamente significativa ($r = 0,48$). Además de ello, se encontró una relación positiva y significativa entre las dimensiones que fueron las variables de todo este estudio; estas variables fueron: el compromiso organizacional y la calidad de vida laboral.

Narváez (2020) realizó una investigación y este tuvo como objetivo general demostrar el impacto, desde el punto de vista que los colaboradores que trabajan en este sector universitario, sobre la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en la ciudad de Lima del año 2020. El método utilizado se basa en un

enfoque cuantitativo. El estudio fue de tipo básico. La población estudiada fue de 80, por lo que fue necesario contar con un subconjunto de la población a través de un muestreo probabilístico; posteriormente se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos a este subconjunto, los cuales fueron dos cuestionarios estandarizados internacionalmente que correspondían por lógica a cada variable. La conclusión fue que la variable independiente tiene un efecto sobre la variable dependiente porque el nivel de significación es igual a 0.000 con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo, también se afirma que la variabilidad del compromiso organizacional que existe en la organización es regular.

García (2018) llevó a cabo un estudio a profundidad con el propósito de poder determinar la relación entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental - transversal, coeficiente de correlación descriptivo, con un método hipotético deductivo; en una muestra de 100 colaboradores de esta organización. Para recolectar la información se usó una encuesta y para aplicar los instrumentos se realizaron dos cuestionarios que fueron la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (Bieps-A) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Como conclusión se obtuvo que: en la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018, existe una relación significativa y positiva entre el compromiso organizacional y el bienestar psicológico de los colaboradores por lo que se puede decir que están dentro de un ambiente laboral agradable y que se encuentran emocionalmente bien lo que genera un buen trato a los clientes por parte del personal.

Mariño (2019) realizó un estudio para identificar la relación entre el compromiso organizacional y las intenciones de rotación laboral en una empresa de

telefonía del norte del Perú - Lima, 2019. Se trata de un estudio cuantitativo con efecto correlacional. Se aplicó a todos los promotores activos, un total de 294 cuestionarios. Los resultados concluyen que el compromiso afectivo y normativo tienen una relación inversa con la variable intención de rotación, lo que indica que los empleados no están emocionalmente comprometidos con su trabajo y carecen de reciprocidad con el mismo. También hay pruebas de una relación inversa para el compromiso de continuidad, según la cual se supone que los trabajadores tienen pocas posibilidades de encontrar un nuevo empleo.

Castillo y Pillaca (2018) su estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los empleados de Ayacucho, municipio de la provincia de Cangallo. El estudio es no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 64 individuos de un grupo de 77 empleados quienes desarrollaron el cuestionario "Escala de Satisfacción Laboral" desarrollado por Palma (1999) y el instrumento "Escala de Compromiso Organizacional" desarrollado por Allen y Meyer (1997). Los resultados mostraron un nivel medio de satisfacción laboral y un nivel medio de compromiso organizacional. De acuerdo con el resultado, la correlación Rho de Spearman mostró una relación moderadamente positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del municipio de Cangallo en 2016.

Gómez (2018) realizó un estudio acerca del compromiso organizacional en una empresa que pertenece al sector privado en la ciudad de Chiclayo. Este estudio fue un estudio cuantitativo descriptivo transversal con un diseño no experimental en el que participaron 70 empleados a los que se administró un cuestionario estandarizado de Meyer, Allen y Smith. El autor descubrió que la mayoría de las

mujeres tenían niveles bajos de compromiso organizacional y que las mujeres que habían trabajado más de un año también tenían niveles más bajos de compromiso en comparación con las mujeres que habían trabajado de 3 a 12 meses, mientras que las mujeres que habían trabajado más de un año tenían niveles de compromiso de bajos a moderados. Se concluyó que la dimensión afectiva del compromiso organizacional era tan baja que la mayoría de los empleados no se sentían emocionalmente identificados ni comprometidos con la empresa en la que trabajaban.

Antecedentes Locales

Lobato (2017) realizó una investigación para poder determinar si existe una relación entre CVL y C.O en un distrito que pertenece a la ciudad de Trujillo, departamento de La Libertad. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional con corte transversal, se utilizó como instrumento un cuestionario de calidad de vida laboral compuesto por 20 ítems y un cuestionario sobre el compromiso organizacional que contenía 18 ítems. Al finalizar el estudio aplicando los instrumentos y obteniendo resultados, se vio que la primera variable que se había estudiado alcanza un nivel medio, así como la segunda variable también alcanza un nivel medio. En cuanto a la relación entre estas variables que fueron objeto de estudio, se pudo evidenciar que hay una relación positiva con alta significativa por lo que se puede añadir que tanto el compromiso organizacional como la calidad de vida laboral son aceptadas para que los colaboradores puedan desenvolverse de una manera adecuada.

Aguirre y Ulloa (2020) realizaron una investigación correlacional que tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los docentes del IEAC Santísimo Sacramento del distrito La Esperanza, Trujillo. La población – muestra estuvo constituida de 45

docentes de ambos sexos a quienes se les evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS), que fue adaptado de Muñoz (2016) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen adaptado por Figueroa (2016). Los datos obtenidos nos permitieron concluir la existencia de una correlación inversa, observando que el tamaño de efecto de la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional es de magnitud mediana en los dichos docentes participantes de la investigación.

Curo (2020) realizó un trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El tipo de estudio fue de línea de base con un diseño descriptivo correlacional utilizando una escala de satisfacción laboral y una encuesta de compromiso organizacional; además se contó con 40 empleados, todos administrativos y de enfermería. Se halló que hay presencia de una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo y de enfermería del penal de Trujillo, 2020; que la satisfacción laboral de los empleados administrativos y de enfermería del penal de Trujillo, 2020 es media, 2020; y que el compromiso organizacional del personal administrativo y de enfermería del centro penitenciario de Trujillo, 2020 era superior a la media.

Castañeda (2019) la investigación fue realizada con el fin de determinar qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa Ópticas Peruanas Unidas S.A.C., Trujillo, 2019. La investigación fue cuantitativa, su tipo no experimental y su diseño correlacional simple. Se cogió una muestra de 48 empleados de la Empresa Ópticas Peruanas Unidas S.A.C. – Trujillo, se elaboraron dos cuestionarios válidos y confiables para la obtención de los datos de las variables en estudio. La relación entre el compromiso organizacional y la

satisfacción laboral corrobora una relación directa fuerte y altamente significativa entre dichas variables. Existe una relación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Ópticas Peruanas Unidas S.A.C., Trujillo, 2019.

Ruiz (2019) en su trabajo de estudio tuvo como principal objetivo determinar si existe una relación entre el estrés ocupacional y el compromiso organizacional de los colaboradores. El diseño de investigación se fundamentó en ser descriptivo correlacional simple; y se realizó en la Unidad de Administración de la Gerencia Regional de Salud de Trujillo. La muestra estuvo constituida por 58 trabajadores a los cuales se les aplicó los instrumentos como el cuestionario de compromiso organizacional y el cuestionario sobre estrés laboral. Se obtuvo que el grado de estrés laboral es moderado, el compromiso organizacional es alto, la demanda de la tarea tiene que ver con el compromiso organizacional, la demanda del rol no se relaciona con el compromiso organizacional y la demanda interpersonal tampoco se relaciona con el compromiso organizacional. Es por ello que se concluye que el estrés ocupacional no está relacionado con el compromiso organizacional de los dichos colaboradores de esta empresa.

Godoy (2020) su investigación tuvo como objetivo general de su estudio determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de las personas que laboran dentro del Centro Médico Militar de la 32 Brigada de Infantería de la ciudad de Trujillo en 2020. Se trata de un estudio correlacional con una muestra de 40 empleados entre 21 y 65 años de ambos sexos que se encontraban actualmente empleados y aceptaron participar en el estudio. Utilizando como instrumento al Cuestionario de Compromiso Organizacional desarrollado por Meyer y Allen (1997) y también otro instrumento que fue la Escala de Satisfacción

Laboral SL-ARG desarrollado por Ruiz y Zavaleta (2013), al finalizar y obtener los resultados aplicando los instrumentos mencionados, se obtuvo que existe compromiso regular y satisfacción laboral en la organización. Y como conclusión podemos decir que hay una existencia de una relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, por lo que podemos agregar que demuestra que la satisfacción laboral tiene una influencia alta en el compromiso organizacional, donde los colaboradores de las distintas áreas se ven afectados si sube o baja cualquiera de estas variables estudiadas.

1.1.2 Marco Teórico

Chiavenato (2011) explica que la calidad laboral es como un entorno en el que un empleado puede maximizar su potencial para cumplir sus aspiraciones individuales, que vienen determinadas por el rendimiento del empleado en el lugar de trabajo. Esto incluye una serie de factores como la satisfacción en el trabajo, el desarrollo profesional, el reconocimiento de los logros, las recompensas, la prestación de servicios, las relaciones, el entorno psicológico y físico de los empleados, la formación, las oportunidades de participación, etc.

Según Granado (2011) señala que la definición de calidad de vida laboral es muy amplia, ya que engloba una gran variedad de aspectos de la empresa en la que trabaja una persona, como la satisfacción en el trabajo, los incentivos y los beneficios.

Espinoza y Morris (2002) mencionan que la calidad de vida es un término de índole subjetiva, relacionado con la visión que una persona tiene de su vida, sus propias expectativas y su proyecto personal, así como la forma en que se ve a sí misma y cómo vive su vida, lo que le confiere una sensación de calidad. y bienestar, que le aporta coherencia.

Easton y Van (2012) define la calidad de vida laboral (CVL) como un tipo de

nivel de bienestar que puede ser alta, moderada o baja, este es resultante de una evaluación de algunos factores objetivos tales como las condiciones en el trabajo y subjetivos como la satisfacción y el estrés vinculados a la empresa. Los empleados son conscientes de cómo se sienten y de cómo su lugar de trabajo les transmite emociones y sentimientos durante la jornada laboral, y parece que el entorno laboral determina su calidad de vida. Por otra parte, los autores identificaron cinco factores psicosociales independientes que se integran en la calidad de vida laboral: trabajo y satisfacción laboral, bienestar general, interrelación trabajo – hogar, estrés en el trabajo y control en el trabajo.

Para Chiavenato (2004) un compromiso organizacional es un trato que cada empleado ofrece a la empresa. Este compromiso no es forzado, sino que se apoya en el compromiso y la intervención del empleado. Además, puede definirse como el sentimiento de pertenencia de un empleado que demuestra que puede alcanzar los objetivos de la empresa, lo que hace que se sienta comprometido a seguir trabajando para la empresa. Es decir, el empleado tiene un sentimiento de arraigo a su entidad, un sentimiento de obligación de perseguir los objetivos y aceptarlos como si fuesen suyos porque el progreso de la empresa es también un progreso personal que él puede alcanzar y por ello intenta superarse y contribuir con ideas para la mejora de su empresa.

Luthans (2008) por su parte, se refiere a un intenso deseo por seguir formando parte de la organización, que se expresa en la voluntad de realizar grandes esfuerzos en beneficio de la misma, el compromiso del empleado con la organización también se produce cuando un empleado acepta y confía plenamente en los valores de la organización y se esfuerza por alcanzar los objetivos de desarrollo social. Por lo tanto, el empleado se siente cómodo con lo que la organización puede ofrecer, se

siente apoyado por la organización y nunca abandonado o traicionado, confía plenamente en la empresa y desarrolla así un fuerte sentimiento de unidad porque cree en los valores fundamentales de la organización.

Adicional a esto Zamora (2009) indica que es la identificación del individuo con los componentes de la organización. Cuando se refiere a componentes, hace mención a todas las implicancias y demandas que tiene la organización para con la realización de actividades por parte de los colaboradores, el colaborador cumple con esta implicación de manera asertiva sin protestar, ya que está involucrado con la realización de objetivos de la organización.

Tena y Villanueva (2010) lo conceptualizan como la razón de identificación e integración que tiene el colaborador con su lugar de labores adoptando así las metas u objetivos de la institución. A su vez, el empleado dedica su tiempo y energía al bienestar de la organización porque cree que ésta recompensa este esfuerzo con la estabilidad económica, emocional y social que sólo la organización puede ofrecer.

En definitiva, el comportamiento de un colaborador se demuestra en su empresa cuando muestra organización, lealtad y entusiasmo; logrando así cumplir con sus objetivos y con voluntad de reformar el lazo que los une.

Meyer y Allen (1997) En su teoría proponen tres elementos del compromiso organizacional: compromiso normativo, compromiso afectivo y el compromiso de continuidad.

1.1.3. Marco conceptual

Calidad de vida laboral

Es el bienestar que se adquiere como resultado de una evaluación de los factores objetivos como las condiciones en el trabajo y subjetivos como el estrés y la satisfacción asociados a la organización. (Easton y Van Laar, 2012).

Dicho de otra forma, es el bienestar que el colaborador siente, en base a su comodidad con las normas y reglas de su organización, siendo así que las mismas pueden influenciar en el rendimiento y productividad del colaborador.

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable Calidad de Vida Laboral:

- **Interrelación trabajo hogar**

Se trata del nivel en el que los trabajadores consideran y creen que tienen control sobre dónde, cómo y cuándo realizan sus tareas asignadas. Está relacionado con la autosatisfacción en el trabajo y fuera de él y con la relación equilibrada entre la vida personal y el trabajo. (Easton y Van, 2012).

El colaborador no se siente absorbido por el trabajo que tiene en la organización, sino que se dé cuenta que este le permite compartir también actividades extralaborales, ya sea con familia o amigos.

- **Bienestar general**

Se entiende como el grado en que los colaboradores se dejan afectar o influir a causa del trabajo o áreas donde laboran. También contribuye al bienestar psicológico, es decir, ver como se encuentran los que prestan sus servicios a distintas empresas y si esta afecta de alguna manera a su salud mental ya sea por estrés o malos tratos, y a fases de una manera general de la salud física. (Easton y Van, 2012).

Hace referencia al nivel de influencia que posee la organización en la vida del colaborador, haciendo que el mismo mantenga un equilibrio entre su salud física y psicológica.

- **Trabajo y satisfacción profesional**

Esto tiene que ver con el nivel de satisfacción que siente un colaborador de acuerdo al puesto obtenido brinda, las variables que están presentes son el sentido del logro

donde los colaboradores al obtenerlo les generan un ánimo de seguir en pie y trabajar, también de alta autoestima lo que genera un buen ambiente laboral y la realización del potencial donde todos pueden ir desarrollándose y aprendiendo para aportar al crecimiento de la organización. (Easton y Van, 2012).

Además, se entiende como la comodidad que el colaborador pueda tener con su círculo interrelacionar, como sus compañeros, jefes, directivos.

- **Condiciones laborales**

Grado en que una persona que labora dentro de una organización llega a tener presiones muy excesivas o que se sienta estresado dentro su área de desempeño. El organismo que vela por la salud y seguridad afirma que el aumento de estrés se define como una sobre exigencia, si es que se ve desde una manera donde el sentir estrés depende de una percepción particular de la situación y de la creencia de que uno puede hacerle frente. (Easton y Van, 2012).

El estrés viene siendo el factor más perturbador para un colaborador, ya que este atenta contra las condiciones y desempeño que el mismo debe tener, afectando así no solo su condición laboral, si no también personal, familiar etc.

- **Control en el trabajo**

Nos muestra el nivel en que los colaboradores creen que pueden realizar un adecuado en cuanto al control en el área de desempeño, por lo que se refiere a diversos aspectos que se generan dentro del lugar de empleo, como la posibilidad de ayudar y brindar una opinión para la toma de decisiones en beneficio de la organización. (Easton y Van, 2012).

El colaborador entiende el sentido de la responsabilidad y es un participe activo dentro de la organización, siendo así que tiene la potestad de aportar sus ideas y estas sean tomadas en cuenta por la organización y para lograr la satisfacción de haber

ayudado con el crecimiento o desarrollo de la propia empresa, esto genera un ambiente laboral agradable con colaboradores comprometidos.

Compromiso organizacional

Para Meyer et al. (1993), el compromiso organizacional es cómo un trabajador se encuentra en el aspecto psicológico - afectivo con su organización; aquel estado influye en la firmeza de seguir perteneciendo a la empresa.

Se refiere al vínculo y sentido de pertenencia del colaborador, aportando continuamente en el mejoramiento de la organización, ya que la ve como si fuera suya. Este intensifica los lazos afectivos que se van reforzando con lo que la organización también le ofrece al colaborador.

En seguida se presenta las dimensiones según Meyer et al. (1993) de la variable Compromiso Organizacional:

- **Compromiso afectivo**

Hace mención al vínculo emocional del trabajador para con su organización, en donde dichos individuos se sienten complacidos, principalmente, en aspectos psicológicos. En consecuencia, el trabajador se involucra con la organización; a esto, se le agrega la seguridad para sostener el liderazgo y la variación. (Meyer y Allen 1997).

Es el amor, la pasión que despierta el colaborador por su organización, esforzándose para el surgimiento de la misma, haciendo de todo para que ese lazo afectivo se siga manteniendo y reforzando.

- **Compromiso continuidad**

Hace referencia al grado de involucración que presenta el trabajador, ya sean por costos monetarios, físicos o psicológicos que van de la mano con la oportunidad de

que el trabajador encuentre otro puesto de trabajo si este quisiera irse de la organización. (Meyer y Allen 1997).

Hace mención al tiempo empleado por el colaborador, sintiendo que ha puesto en la organización mucho esfuerzo, por ello desea quedarse y continuar contribuyendo en el desarrollo de la misma.

- **Compromiso normativo**

Se refiere cuando el colaborador crea un lazo de pertenencia con la organización, sintiendo un compromiso propio de sí mismo y sintiéndose a deuda con la organización; ya que fue quien le brindó la oportunidad para poder trabajar y desarrollarse como trabajador. (Meyer y Allen 1997).

Por su parte el colaborador se siente en deuda con su organización, ya que le brindó la oportunidad de por laborar, desarrollarse como persona, como profesional, siente deuda con la organización, esto hace que se vea siempre involucrado en la mejora constante de la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.3. Problema general

La formulación del problema es el siguiente:

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021?

1.2.4. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre calidad de vida laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.
- Identificar la relación entre calidad de vida laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.
- Identificar la relación entre calidad de vida laboral y compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.4. Hipótesis

Nos refiere que una variable es una propiedad que puede variar y cuyos cambios pueden medirse u observarse. Sin embargo, en el caso de la investigación científica, las variables adquieren más valor cuando se relacionan con otras variables, es decir, cuando forman parte de una hipótesis, por lo que suelen denominarse "constructos" o "construcciones de hipótesis". (Hernández et al., 2014).

Según Izcara (2014), las hipótesis son explicaciones tentativas de un fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones. Una hipótesis debe desarrollarse con una mente abierta y dispuesta a aprender, pues de lo contrario se estaría tratando de imponer ideas, lo cual es completamente erróneo. Una hipótesis no necesariamente tiene que ser verdadera (Laudó, 2012).

Es por ello que esta investigación considera que tiene un contraste de manejo de hipótesis debido que emplea la variable de calidad de vida y compromiso organizacional, para saber el grado de relación.

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre calidad de vida laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.
- Existe relación entre calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.
- Existe relación entre calidad de vida laboral y el compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.5. Justificación

La presente investigación tiene el propósito de determinar la relación entre calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, con los resultados de ambas variables, se podrá determinar aspectos críticos de la empresa, con la única intención de ayudar a incrementar los niveles de compromiso del servidor para con la misma. Salanova (2009) indica que ambas variables en estudio dentro de las organizaciones aporta una nueva perspectiva a la psicología de salud ocupacional, además de estudiar los aspectos negativos del trabajo; el estrés y también el acoso laboral (*mobbing*), además de ello, estudian los aspectos positivos que pueden presentarse, como la calidad del trabajo, la felicidad y el bienestar psicológico en las organizaciones, como en esta colección de estudios, proporcionará los antecedentes para futuras investigaciones y

aportará conocimientos específicos sobre ambas variables.

La justificación práctica tiene el propósito de contribuir a la formulación de estrategias para mantener a los trabajadores comprometidos en las empresas del rubro de las telecomunicaciones. Así mismo, los resultados nos darán un alcance de los niveles de calidad de vida laboral que perciben los encuestados dentro de su empresa, esto ayudará a dar en el clavo sobre los factores a mejorar.

En cuanto a la justificación metodológica fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional misma que permitió contar con información estadística comprobada, validada y fidedigna por lo que otros autores o investigadores podrán tomar como referencia este trabajo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

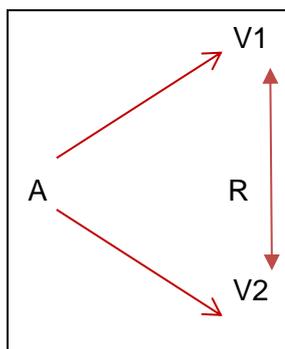
2.1. Tipo de investigación

Por consiguiente, la investigación fue de tipo cuantitativo, ya que se dio uso a información estadística que permitió analizar la hipótesis plantada, dentro del proceso de la investigación. Razo (2011) plantea que la investigación cuantitativa se conoce como una investigación donde la recolección de datos demanda una medición numérica.

En la presente investigación, la información obtenida provino de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, las cuales fueron medibles y demostrables mediante los indicadores de las dimensiones de ambas variables. En cuanto al diseño de investigación, fue un diseño descriptivo correlacional, la cual permitió conocer la relación entre dos variables en una realidad en particular (Hernández et al., 2014).

2.2. Diseño de investigación

Fue así, el diseño correlacional apropiado para determinar el grado de relación que existe en entre las variables de calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una realidad determinada.



Donde:

A: Colaboradores de la empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo.

V1: Calidad de vida laboral

V2: Compromiso organizacional

R: Grado de relación entre ambas variables.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

En cuanto a la población, se define como una asociación de todos los individuos que cumplan con los requisitos que los puede convertir en un objeto de estudio a futuro sobre algo determinado (Hernández et al., 2014). La población fue constituida de 58 colaboradores de la empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Las poblaciones pueden ser finitas o infinitas. Según Castro (2003), población finita: cuando el número de elementos que la componen es finito, por ejemplo, el número de alumnos de un grupo escolar o de clase. Población infinita: cuando el número de elementos que la componen es infinito o tan grande que podría considerarse infinito. Por ejemplo, cuando se ha realizado un estudio sobre los productos que hay en el mercado. Por lo tanto, en esta investigación la población fue finita. Por su parte Tamayo (2007) la define como el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Tabla 1

Distribución de la población

Cargo	N°
Gerente	1
Administrador	2
Coordinador	5
Asesor de bienvenida	5
Promotor de marca	5
Servicio técnico	4
Asesor de ventanilla	12

Asesor de venta	12
Asesor de campo	8
Encargado de caja	4
TOTAL	58

2.3.2. Muestra

En cuanto a la muestra, esta es definida como un grupo más pequeño donde estas cumplan con todo lo que se presenta en el estudio, ésta pertenece a la población ya seleccionada, que posee las mismas cualidades (Monje, 2011). La muestra a considerar en la investigación fue de 52 trabajadores de la empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo; puesto que 6 trabajadores decidieron no participar en el estudio. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, tal como lo dice Otzen y Manterola (2017) en su artículo, este muestreo permite la selección de los casos accesibles que acepten ser incluidos, fundamentándose en la conveniente accesibilidad y proximidad de los participantes para el investigador.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Sánchez et al. (2018), señala que las técnicas en un trabajo de investigación son el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos correspondientes a la investigación. Por otro lado, Tamayo (2007), define al instrumento de recolección de datos como una ayuda o serie de elementos que el investigador construye con la finalidad de obtener información facilitando así la información de los mismos.

2.4.1. Técnica: La encuesta fue la técnica empleada en la presente investigación.

2.4.2. Instrumento: El cuestionario fue el instrumento de recolección de datos empleado esta investigación y se detalla a continuación:

Variable 1

Ficha técnica - Encuesta

- **Nombre:** Escala abreviada de calidad de vida laboral.
- **Nombre / Autores:** Simón Easton y Van Laar.
- **Año:** 2012
- **Procedencia:** Porstmouth, United Kingdom.
- **Adaptación:** Aquilino Karo, Joyce Idiana (2020).
- **Numero de ítems:** 19 ítems.
- **Edad:** 18 años a más
- **Objetivo:** Identificar en nivel de percepción de trabajo dentro de un ámbito laboral.

Se elaboró la escala abreviada de calidad de vida laboral para apreciar cuan alto es el nivel de calidad de vida en el trabajo de los colaboradores.

Los ítems 7, 9, 12, 17 y 19, para la población peruana, no cumplieron con los criterios para permanecer en la evaluación, ya que sus porcentajes estaban por debajo del criterio empírico solicitado de 0,20 (Kline, 1993), por lo que no se tuvieron en cuenta en el modelo final de este test, quedando sólo 19 ítems.

Además, al concluir el análisis de los 7 factores quedaron solo 5 factores para poder aplicar a los colaboradores peruanos de distintas empresas y lo podemos ordenar de la siguiente manera:

Factor 1: Interrelación trabajo – hogar Ítems 5, 6, 13, 14, 15, 17 y 19

Factor 2: Bienestar general Ítems 8, 12 y 16

Factor 3: Trabajo y satisfacción profesional Ítems 1, 2 y 3

Factor 4: Condiciones laborales Ítems 7, 9, 10 y 11

Factor 5: Control en el trabajo Ítems 4 y 18

La valoración que se utilizó está bajo la modalidad de la escala de Likert de

1 a 5 siendo: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo.

Para obtener la calificación la podemos adquirir al sumar el puntaje brindado como respuesta a cada ítem que está dentro del cuestionario; al terminar de hacer las sumas, el puntaje debe oscilar entre 19 y 95 puntos.

Al tener los resultados finales podemos interpretar que la puntuación más alta se refiere a una "alta calidad de vida laboral", mientras que la puntuación más baja se refiere a una "baja calidad de vida laboral" dentro de las empresas y que los colaboradores pueden sentir de acuerdo a como ellos se sienten en sus áreas de desempeño.

En cuanto a su validez y confiabilidad, el instrumento en mención fue adaptado en el Perú por Aquilino (2020), en su investigación encontró las propiedades psicométricas del instrumento en mención, obteniendo una validez de contenido con un coeficiente V de Aiken de 1 que señalan que todas las preguntas son adecuadas en función a los supuestos. De igual forma en la confiabilidad se demostró un coeficiente de 0.759 y Omega de McDonald's de 0.79 refiriendo un nivel excelente de confiabilidad en el instrumento.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.957	19

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable con un valor de 0.957 para ambas variables. Esto indica que el grado de fiabilidad de los instrumentos y de los Ítems se considera bueno.

Variable 2

Ficha técnica - Cuestionario

- **Nombre:** Cuestionario de compromiso organizacional
- **Autores:** Meyer, Allen y Smith
- **Año:** 1993
- **Aplicación:** individual y colectiva
- **Ámbito de aplicación:** 18 años en adelante
- **Objetivo:** medir el compromiso organizacional de los colaboradores de una organización.

Validez y confiabilidad: esta fue validada mediante el análisis factorial confirmatoria con lo que obtuvieron los índices de validez que oscilan entre .459 a .700 en el factor de Continuidad, entre 0.580 a 0.735 en el factor Normativo y entre 0.410 a 0.749 en el factor Afectivo, estas estimaciones las cuales permite ser significativas ($p < 0.05$).

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional, esta será mediante el método de consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo los siguientes índices: Afectivo (0.85), Continuidad (0.83) y Normativo (0.77).

Adaptación, el Cuestionario de Compromiso Organizacional fue adaptado por Figueroa (2016), donde se obtuvo en el primer componente los valores se dan entre 0.410 a 0.749; en el componente de Continuidad que varían entre 0.459 a 0.700; por último, el componente Normativo oscila entre 0.580 a 0.735. En cuanto a la confiabilidad se obtuvo mediante la consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach para los factores Afectivo es 0.85, Continuidad es

0.83 y Normativo es de 0.77.

El cuestionario consta de 18 ítems estructurados bajo la modalidad de la escala de Likert distribuidos en tres componentes:

Componente 1: Compromiso Afectivo (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).

Componente 2: Continuidad (10, 11, 12, 13, 14, 15).

Componente 3: Normativo (16, 17, 18).

Tabla 3

Estadístico de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.880	18

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable con un valor de 0.880 para ambas variables. Esto indica que el grado de fiabilidad de los instrumentos y de los Ítems se considera bueno.

2.4.3. Análisis de datos

Según Méndez (2007), el procesamiento de la recolección de datos es la etapa donde se muestra el cumplimiento de los pasos o fases que se aplicaron para construir el conocimiento de la realidad.

Se procedió a solicitar el permiso respectivo para poder aplicar los instrumentos de medición de las variables, informando a todos los colaboradores sobre la importancia que tenía estudio y que esto nos ayudaría a tener datos verdaderos de como ellos se sentían con la empresa, también se les informó sobre la aplicación del cuestionario a la empresa de telefonía, de igual manera, se comunicó al colaborador sobre el fin de la investigación, además se les instruyó como rellenar el cuestionario y es así se cómo se obtuvo sus consentimientos para poder estar

incluidos dentro de la investigación, dando por sentado el llenado de todos los instrumentos que se aplicaron. Al final se logró obtener el permiso para aplicar los instrumentos, pero, la empresa no aprobó ser mencionada en esta investigación y es por ello que se tuvo que quitar el nombre dentro de esta investigación.

Una vez obtenido la autorización para aplicar los instrumentos se procedió a informar los colaboradores sobre la consistencia de la investigación y se les compartió el link para que pudiesen llenar las encuestas con la ayuda de la herramienta virtual Google Forms, para así, obtener datos exactos de la muestra la cual estaba conformada por 52 colaboradores de la empresa antes mencionada, una vez culminada la recolección de las encuestas, se agradeció a los colaboradores participantes. Por su parte, el análisis de datos según Namakforoosh (2005), es el manejo de hechos o números para lograr informaciones validadas y confiables.

Luego, se realizó la calificación y tabulación de los resultados obtenidos utilizando la estadística descriptiva para los niveles de las variables y la prueba de correlación de Spearman para la relación de las mismas puesto que las variables son cualitativas ordinales, el programa utilizado fue el SPSS 21, verificando la validación de cada objetivo e hipótesis establecida y describiendo los resultados en tablas descritas por las normas APA, para luego ser contrastadas con el marco teórico y antecedentes, se finalizó con la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

2.4.4. Aspectos éticos

A continuación, se hace mención el aspecto ético de la investigación en la cual se contó con la participación voluntaria de los colaboradores de la empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, haciendo conocimiento de la dinámica de aplicación y aclarando dudas respecto a la investigación, imperando confianza entre

los colaboradores, la cual indicó seguridad para que la información brindada sea verídica, a su vez se respetó los diferentes puntos de vista de los colaboradores, haciendo que su opinión sea tomada en cuenta, cultivando así credibilidad en la investigación que se ejecutó, además una vez informado todos los puntos de la investigación , el colaborador consintió su participación en dicha investigación, siendo esta verídica. Así mismo, se recolectó los datos con mucho cuidado, tras aceptar la participación, se procedió a firmar la respectiva carta de consentimiento informado para la participación mencionada investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, respecto a los análisis de resultados la investigación en la empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo se pudo recopilar los datos necesarios para cumplir las expectativas de la investigación. Los instrumentos fueron entregados a los colaboradores por medio de la herramienta virtual Google Forms, para así obtener datos exactos de la muestra, la cual estaba conformada por 52 colaboradores de la empresa antes mencionada. Los datos obtenidos ayudaron a cumplir los objetivos de la investigación.

Para reunir todo tipo de información sobre la variable calidad de vida, se realizó una encuesta, la cual contó con validez y confiabilidad para su aplicación y recolección de datos precisos, los cuales ayudaron a identificar resultados exactos de las condiciones de calidad de vida de los colaboradores, denotando la complicidad que sienten en su centro de labores.

Para la variable sobre compromiso organizacional se procedió a aplicar la encuesta, la cual contó con validez y confiabilidad para su aplicación y recolección de datos precisos, los cuales ayudan a identificar resultados exactos del compromiso organizacional, dando a demostrar que tan comprometidos están los colaboradores con su institución y como esto se relaciona con la calidad de vida laboral que experimentan.

A continuación, en la prueba de objetivo general, los resultados del objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de telefonía en la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 4

Nivel de relación de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021

		Compromiso organizacional				
		Nivel			Total	
		Nivel Bajo	Medio	Nivel Alto		
Calidad de vida	Nivel Bajo	Recuento	10	5	1	16
		% del total	19.2%	9.6%	1.9%	30.8%
	Nivel Medio	Recuento	8	5	8	21
		% del total	15.4%	9.6%	15.4%	40.4%
	Nivel Alto	Recuento	5	6	4	15
		% del total	9.6%	11.5%	7.7%	28.8%
Total		Recuento	23	16	13	52
		% del total	44.2%	30.8%	25.0%	100.0%

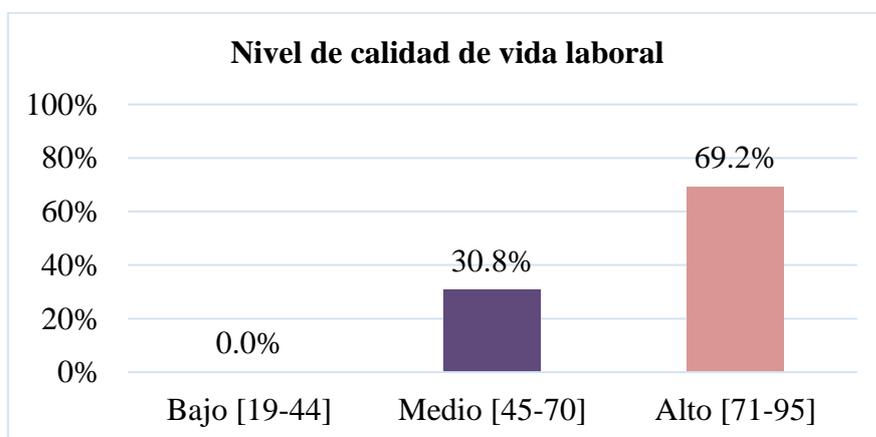
Nota: Resultados prueba de relación de variables

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la tabla 4 se muestra que, el nivel de relación de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021, se encuentra en un nivel medio, se puede determinar que el 40.4%, en la cual nos dice que existe una relación significativa moderada entre calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.

Seguidamente, se presenta los niveles de calidad de vida laboral de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021:

Figura 1

Nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Elaboración propia.

Los resultados presentados en la figura 1 se puede apreciar que en los colaboradores de esta empresa de telefonía predomina un nivel alto del nivel de calidad de vida laboral con un 69.2% lo que implica que sí hay un buen clima laboral en esta organización en la ciudad de Trujillo.

A continuación, se presentan los resultados de las dimensiones de la variable calidad de vida laboral:

Tabla 5

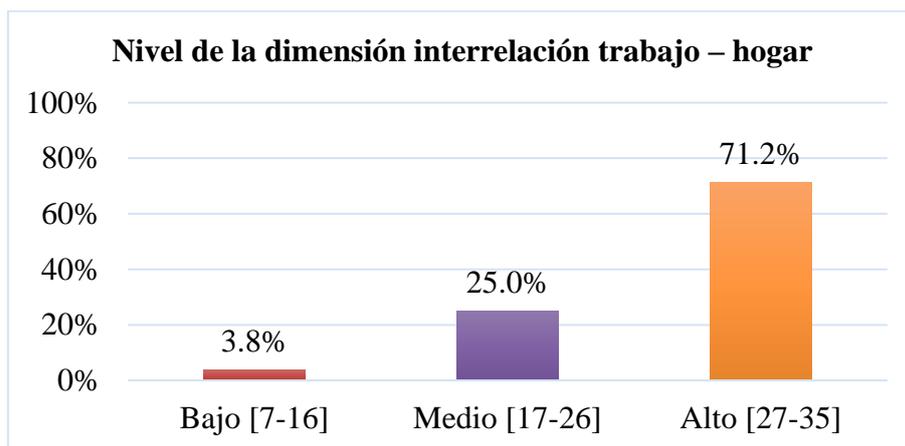
Nivel de la dimensión: interrelación trabajo-hogar de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [7-16]	2	3.8	3.8
Medio [17-26]	13	25.0	28.8
Alto [27-35]	37	71.2	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 2

Nivel de la dimensión: interrelación trabajo-hogar de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 5.

Los resultados para el nivel de la dimensión interrelación trabajo-hogar que, corresponde a la calidad de la vida laboral que presentan los colaboradores de esta empresa,

se presentan en la tabla 5 y la figura 2 donde se puede ver que en ellos prevalece un nivel alto con un resultado del 71.2%, este nivel lo siente más de la mitad de todos los colaboradores de esta empresa de telefonía.

Tabla 6

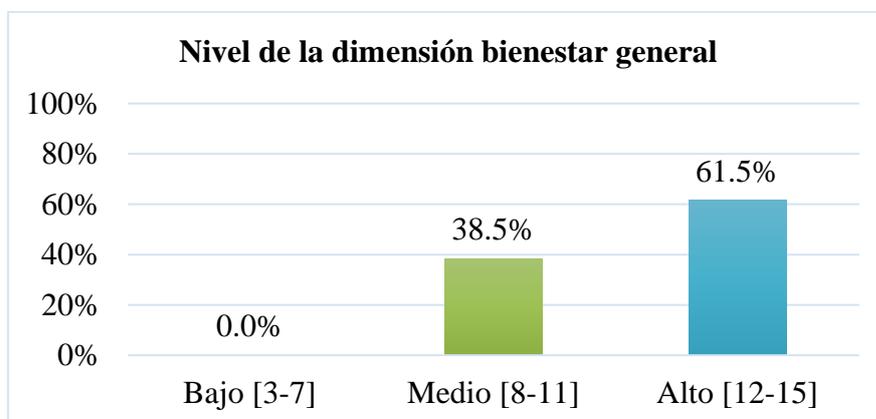
Nivel de la dimensión: bienestar general de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [3-7]	0	0.0	0.0
Medio [8-11]	20	38.5	38.5
Alto [12-15]	32	61.5	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 3

Nivel de la dimensión: bienestar general de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 6.

En la tabla 6 y figura 3, se muestran los resultados del nivel de la dimensión bienestar general que también corresponde a la variable calidad de vida laboral, donde se ve que en la mayoría de los colaboradores se identificaron el un nivel alto, 61,5% y luego está un nivel medio con un 38.5%, lo que implica que el nivel predominante es el alto con un 61.5% mencionado anteriormente.

Tabla 7

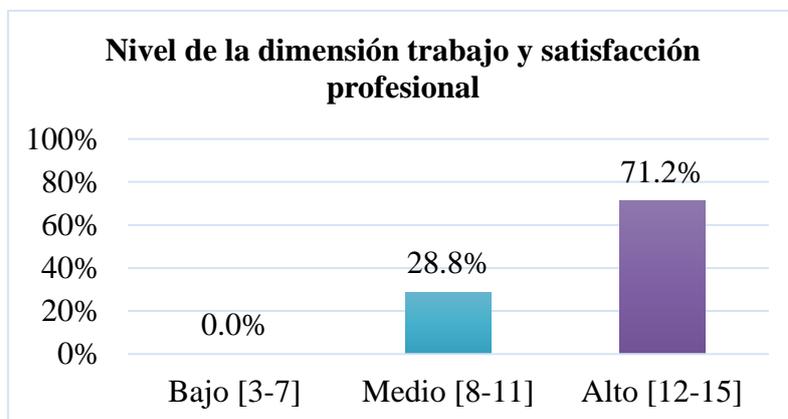
Nivel de la dimensión: trabajo y satisfacción laboral de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [3-7]	0	0.0	0.0
Medio [8-11]	15	28.8	28.8
Alto [12-15]	37	71.2	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 4

Nivel de la dimensión: trabajo y satisfacción laboral de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 7.

La tabla 7 y la figura 4, muestran los resultados sobre cómo está el trabajo y su satisfacción profesional correspondiente a la calidad de vida laboral, donde se refleja que en estos colaboradores el nivel que prevalece es el alto con un 71.2% dejando atrás al medio y al bajo.

Tabla 8

Nivel de la dimensión: condiciones laborales de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

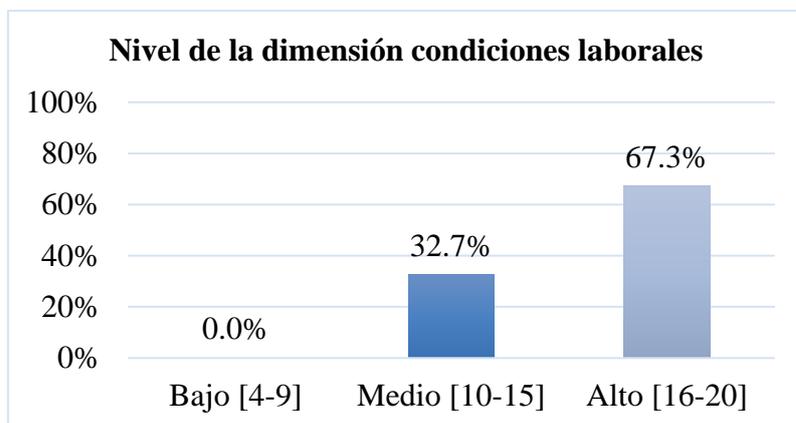
Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [4-9]	0	0.0	0.0
Medio [10-15]	17	32.7	32.7
Alto [16-20]	35	67.3	100.0

Total	52	100.0
-------	----	-------

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 5

Nivel de la dimensión: condiciones laborales de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 8.

Los resultados del nivel de la dimensión condiciones laborales correspondiente a la calidad de vida laboral se muestran en la tabla 8 y figura 5, observándose que en los colaboradores predomina el nivel alto con un 67.3%.

Tabla 9

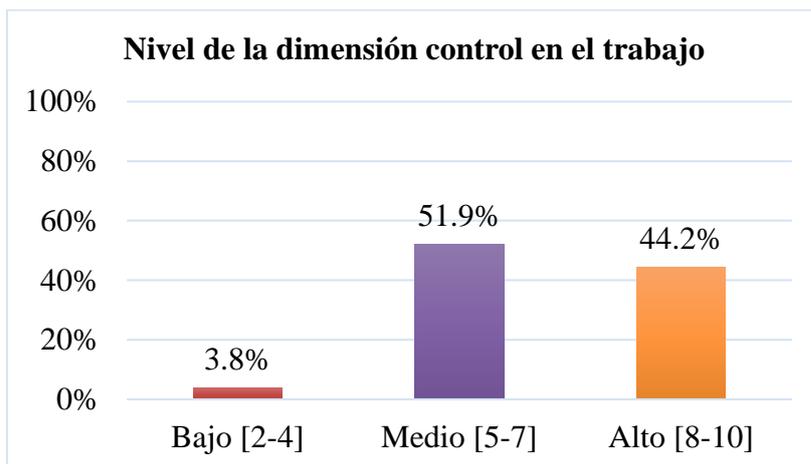
Nivel de la dimensión: control en el trabajo de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [2-4]	2	3.8%	3.8%
Medio [5-7]	27	51.9%	55.8%
Alto [8-10]	23	44.2%	100.0%
Total	52	100.0%	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 6

Nivel de la dimensión: control en el trabajo de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 9.

Los resultados del nivel de la dimensión control en el trabajo correspondiente a la calidad de vida laboral de los colaboradores se detallan en la tabla 9 y figura 6, donde se ve que en los colaboradores el nivel predominante es el medio con un 51.9%.

Tabla 10

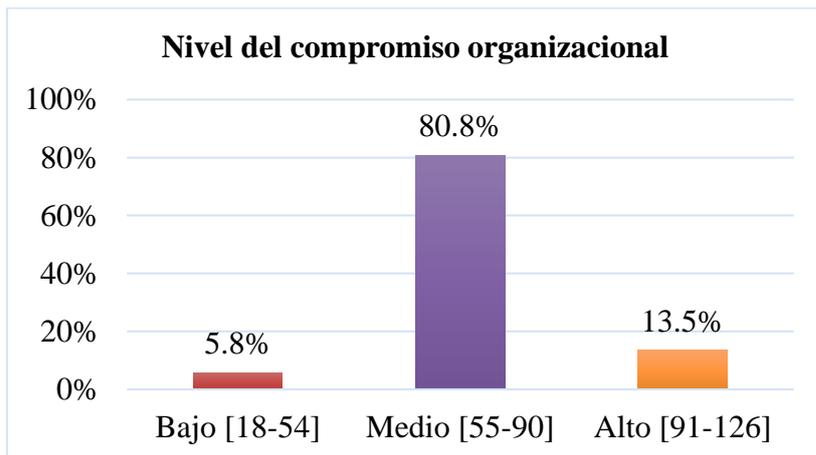
Nivel del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [18-54]	3	5.8%	5.8%
Medio [55-90]	42	80.8%	86.5%
Alto [91-126]	7	13.5%	100.0%
Total	52	100.0%	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 7

Nivel del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 10.

En la tabla 10 y en la figura 7, se observa que los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo tienen un nivel medio de compromiso organizacional con un 80.8%.

Tabla 11

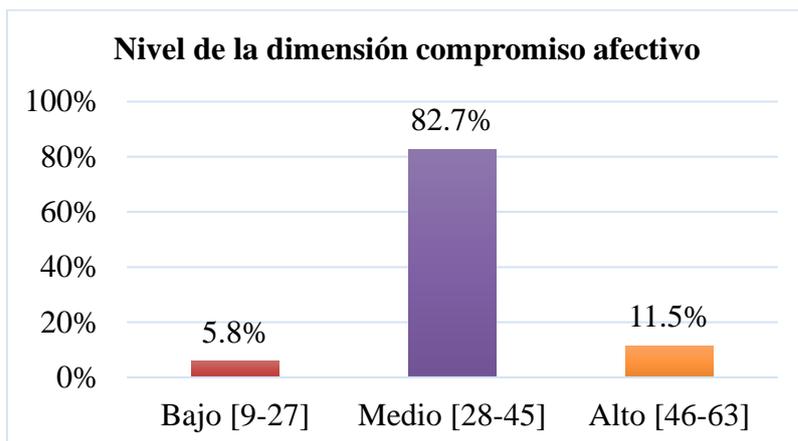
Nivel de la dimensión: compromiso afectivo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [9-27]	3	5.8%	5.8%
Medio [28-45]	43	82.7%	88.5%
Alto [46-63]	6	11.5%	100.0%
Total	52	100.0%	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 8

Nivel de la dimensión: compromiso afectivo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 11.

En la tabla 11 y figura 8, se muestran los resultados del nivel del compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, donde se ve que en los colaboradores predomina el nivel medio con un 82.7%.

Tabla 12

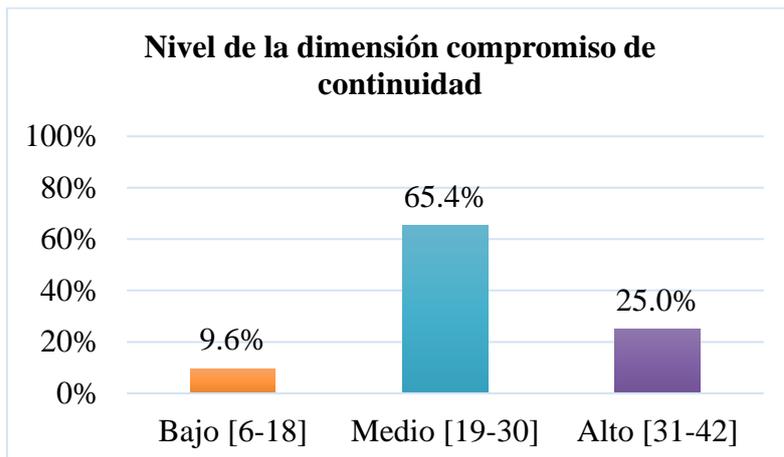
Nivel de la dimensión: compromiso de continuidad del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [6-18]	5	9.6%	9.6%
Medio [19-30]	34	65.4%	75.0%
Alto [31-42]	13	25.0%	100.0%
Total	52	100.0%	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 9

Nivel de la dimensión: compromiso de continuidad del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 12.

En la tabla 12 y figura 9, se detallan los resultados del nivel del compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa estudiada, donde se observa que el nivel bajo tiene un 9.6%, el nivel medio un 65.4% y el nivel alto solo hay un 25.0%, donde se puede decir que en los colaboradores prevalece el nivel medio con un 65.4%.

Tabla 13

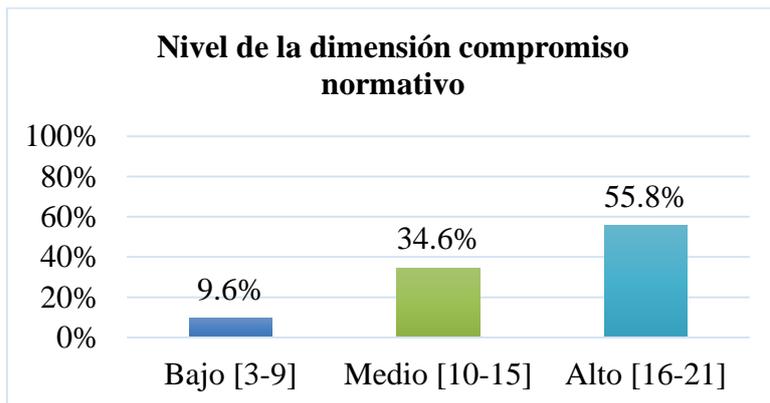
Nivel de la dimensión: compromiso normativo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo [3-9]	5	9.6%	9.6%
Medio [10-15]	18	34.6%	44.2%
Alto [16-21]	29	55.8%	100.0%
Total	52	100.0%	

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

Figura 10

Nivel de la dimensión: compromiso normativo del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.



Nota. Fuente, tabla 13.

La tabla 13 y figura 10 muestran los resultados del nivel del compromiso normativo de los colaboradores de esta empresa, teniendo como resultados como nivel bajo solo un 9.6% de todos, un nivel medio con un 34.6% y un nivel alto con un 55.8%, así llegando a decir que en los colaboradores predomina el nivel alto con un 55.8%.

A continuación, se desarrolla el objetivo general que consiste en determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Se plantea la hipótesis siguiente para la muestra:

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Hipótesis Alternativa (H1): Sí existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 14

Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Rho de Spearman		Compromiso organizacional
Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	0.347*
	Sig. (bilateral)	0.012
	N	52

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

De acuerdo con la Hipótesis general planteada, en la tabla 14 se detalla que, la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021, es positiva media ($Rho=0.347$) y significativa porque el valor p es igual a 0.012 y menor a 0.05, por lo que se rechaza H_0 .

A continuación, se describe los resultados del objetivo específico 1 que consiste en identificar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación entre la calidad de vida laboral y compromiso afectivo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Hipótesis Alternativa (H1): Sí existe relación entre la calidad de vida laboral y compromiso afectivo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 15

Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Rho de Spearman		Compromiso afectivo
Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	0.211
	Sig. (bilateral)	0.013
	N	52

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

De acuerdo con la hipótesis específica 1 planteada. En la tabla 15 se observa que, no existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021,

debido a que el valor p es igual a 0.133 y mayor que 0.05, por lo que se rechaza H_0 .

A continuación, se describe los resultados del objetivo específico 2 que consiste en identificar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la calidad de vida laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Hipótesis Alternativa (H_1): Sí existe relación entre la calidad de vida laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 16

Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

	Rho de Spearman	Compromiso de continuidad
Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	0.293*
	Sig. (bilateral)	0.035
	N	52

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

De acuerdo con la Hipótesis específica 2 planteada. En la tabla 16 se muestra que, la relación entre la variable sobre calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso de continuidad de estos colaboradores que laboran en esta compañía de telefonía en la ciudad de Trujillo, es positiva media ($Rho=0.293$) y significativa ya que el valor p es igual a 0.035 y menor que 0.05, por lo que se rechaza H_0 .

A continuación, se describe los resultados del objetivo específico 3 que consiste en identificar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación entre la calidad de vida laboral y compromiso normativo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Hipótesis Alternativa (H1): Sí existe una relación entre la calidad de vida laboral y compromiso normativo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 17

Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021.

	Rho de Spearman	Compromiso normativo
Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	0.170
	Sig. (bilateral)	0.028
	N	52

Nota. Fuente, cuestionario aplicado.

De acuerdo con la Hipótesis específica 3 planteada. En la tabla 17 se observa que, no existe relación entre la calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021, puesto que el valor p es igual a 0.228 y es mayor que 0.05, por lo que se rechaza H₀.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Durante la elaboración de la presente investigación, tuvo algunas limitaciones significativas:

En primer lugar, la mayor dificultad fue la pandemia Covid-19 ya que la investigación se realizó en el 2021 y algunas variantes que afectó a nuestro país trayendo como consecuencia restricciones sanitarias que dio lugar al confinamiento, lo cual conllevó a realizar las aplicaciones de los instrumentos de manera virtual (Google Forms), limitando así la observación de los participantes de la investigación, además de que los encuestados disponían de poco tiempo para realizar el llenado de los cuestionarios producto de sus demandas laborales. Sin embargo, se logró obtener con mucho éxito los resultados de las encuestas por cada variable estudiada.

Además, respecto a la búsqueda de los antecedentes, se encontró pocos autores que realizaron sus investigaciones tomando en consideración ambas variables; Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional. Seguido de que tampoco se pudo conseguir autores con antigüedad mínima de cinco años.

4.1 Discusiones

A continuación, se presenta la discusión de resultados de la presente investigación, los cuales se analizan en función a bases teóricas y evidencia empírica de otras investigaciones realizadas.

Para el objetivo general se planteó determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Chiavenato (2011), señala que el CVL involucra diversos factores, como la complacencia por el trabajo realizado,

crecimiento profesional, relaciones interpersonales, entre otros. En la investigación realizada se evidenció un nivel alto de calidad de vida laboral (69.2%) y un nivel medio de compromiso organizacional (80.8%); así como la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía, 2021, es positiva media ($Rho=0.347$) y significativa ($p=0.012<0.05$). Resultados similares obtuvo García (2016) quien determinó la relación positiva entre la variable de satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Siendo así que, mientras se cumplan los factores antes mencionados el compromiso del colaborador seguirá fortaleciéndose. Según lo encontrado en la investigación, una correlación positiva media puede deberse a ligeras insatisfacciones dentro de la organización ocasionando que el compromiso laboral disminuya ante la influencia de esas insatisfacciones.

Por su parte, el primer objetivo específico describe identificar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo. Meyer y Allen (1997), mencionan que el colaborador genera un vínculo emocional con su organización en donde dichos individuos se sienten complacidos, principalmente en aspectos psicológicos. En consecuencia, el trabajador se involucra con la organización; a esto se le agrega la seguridad para sostener el liderazgo y la variación. En la investigación realizada se evidenció un nivel medio de compromiso afectivo (82.7%); además, que no existe relación significativa ($p=0.133>0.05$) entre la calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Lobato (2017), en su investigación obtuvo resultados de niveles promedios de calidad de vida organizacional y compromiso organizacional, donde describe la existencia de una conexión positiva en dichas variables, obteniendo resultados diferentes a la investigación. Dado este resultado pese a que los

colaboradores de la organización se sienten complacidos dentro de la organización, esto no se relaciona con el lazo afectivo que puedan tener y la fidelidad que demuestran a su organización. Así mismo si varía la calidad de vida laboral en los colaboradores de la organización, su compromiso afectivo no se verá afectado.

Respecto al segundo objetivo específico, que era identificar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Espinoza y Morris (2002) explican que la calidad de vida laboral está relacionada con la perspectiva que tiene la persona sobre su vida, sus propias expectativas y proyectos personales, y la percepción que tiene de sí mismo y de cómo lleva su vida, da una sensación de calidad y bienestar, que aumenta la congruencia que tiene la persona.

Siendo así que, al no sentir ese confort se verá afectado su compromiso organizacional y sus dimensiones. Meyer y Allen (1997) explican que el compromiso de continuidad se caracteriza por grado de involucración que presenta el trabajador, ya sean por costos monetarios, físicos o psicológicos, que van de la mano con la oportunidad de que el trabajador encuentre otro puesto de trabajo si este quisiera irse de la organización. En la investigación realizada, se evidenció un nivel medio de compromiso de continuidad (65.4%); además, que la relación de calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021, es positiva media ($Rho=0.293$) y significativa ($p=0.035<0.05$). Godoy (2020) obtuvo resultados promedios en su investigación sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral, resaltando la repercusión que los niveles bajos de satisfacción laboral pueden tener en el compromiso organizacional del colaborador, como consecuencia el no sentirse bien y

tener una disminución en la calidad de vida laboral va a influir en el compromiso organizacional y sus dimensiones.

En la organización el colaborador se siente estable dentro de su centro de labores, el cual favorecería la continuidad que siente en su organización, por ende, se siente cómodo en la misma, desempeñando sus responsabilidades diarias.

Finalmente, el último objetivo específico describe identificar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Luthans (2008) refiere al compromiso de normalidad como un deseo fuerte de seguir perteneciendo a la empresa, mostrándose a través de la disposición para realizar grandes esfuerzos en beneficio de la empresa, también se dice que hay compromiso con la organización cuando él/ella acepta y confía plenamente en los valores de la organización y se esfuerza por alcanzar los objetivos para lograr el desarrollo de la empresa, la cual le brindó la oportunidad de crecer como persona y profesional, esto se ve relacionado con la calidad de vida en tal forma que el sentirse cálido en la organización genera pertenencia y agradecimiento.

En la investigación se obtuvo un nivel alto de compromiso normativo (55.8%); además, que no existe relación significativa ($p=0.228>0.05$) entre la calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Castañeda (2019) obtuvo resultados significativos entre la relación de satisfacción laboral y compromiso organizacional, y reafirma lo antes mencionado. Cuando el colaborador se siente satisfecho en su organización desempeña óptimamente su trabajo siendo así favorable para el surgimiento de la misma, sin embargo, no variaría el lazo normativo con su

organización. Por dichos resultados es indispensable el surgimiento de nuevas investigaciones, que direccionen la misma línea o líneas similares, contribuyendo con nueva evidencia ante los resultados encontrados.

A continuación, se mencionan las implicancias dentro de la investigación:

Practica

Cerón (2020) indica que la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. La cual crea una relación entre dos variables. Este estudio es descriptivo y correlacional, de corte transversal, que describe y explica la relación entre ambas con una muestra que se obtuvo, la cual fue, 417 alumnos de postgrado de una universidad estatal de la ciudad de Lima. Esta investigación representa también nuestras variables de estudio, brindando información sobre los grados de relación y la conformidad entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores a través de las dimensiones de ambas variables.

Metodológica

Se estableció una metodología para la realización y cumplimiento de los objetivos la cual se mantuvo durante todo el proceso de investigación. Las características de la investigación fueron el diseño no experimental transversal, el alcance correlacional y el enfoque cuantitativo. Los datos utilizados en la presente investigación fueron recopilados mediante el uso de instrumentos de medición debidamente baremado, con validez y confiabilidad. Se utilizaron instrumentos como la encuesta, cuya fiabilidad se confirmó mediante el cálculo del alfa de Cronbach. La fiabilidad calculada para la variable que mide la calidad de la vida laboral fue de 0,957, y para la variable que mide el compromiso organizacional el valor fue de .880. Asimismo, cada instrumento tiene una alta confiabilidad. La importancia de la

metodología radica en que puede ser reproducida con facilidad debido al enfoque.

4.1. Conclusiones

Se logró concluir en la investigación que, esta empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo presentó incidencias que pueden estar influenciando en el desarrollo adecuado de una buena calidad de vida laboral dentro de la misma, la cual puede deberse a diversos factores asociados a las variables de estudio, siendo estas quienes intervienen en el desarrollo adecuado de la calidad de vida y el compromiso organizacional.

- 1) De acuerdo con el objetivo general, que era determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021, se concluyó que sí existe una relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional es positiva media ($Rho=0.347$) y significativa ($p=0.012<0.05$). Siendo así que al estar satisfechos los que pertenecen al área de trabajo con lo que la organización puede ofrecerles, se incrementa el compromiso que ellos podrían tener al desempeñar sus actividades. La empresa deberá trabajar actividades recreativas, dar momentos de esparcimiento que refuercen la calidad de vida y por consiguiente el compromiso organizacional.
- 2) Con relación al primer objetivo específico, identificar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Se concluyó que no existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso afectivo ($p=0.133>0.05$). Siendo así que estas personas, pese a una excelente calidad de vida laboral, no se involucran totalmente en sus actividades, si no de manera parcial, la cual estaría afectando el compromiso que tienen con su

organización. La empresa deberá escuchar las demandas que sus colaboradores puedan presentar, con la finalidad de recolectar ideas para la mejora de las variables en mención, a su vez sugerir actividades que podrían incentivar a sus colaboradores a comprometerse mejor con la empresa, reforzando así los lazos afectivos que el colaborador pueda tener con su empresa.

- 3) Con relación al segundo objetivo específico, identificar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Se concluyó que sí existe una relación de calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso de continuidad es positiva media ($Rho=0.293$) y significativa ($p=0.035<0.05$). Siendo así que el colaborador al sentirse satisfecho con su organización y con lo que esta puede brindarle, busca desentenderse y buscar mejores opciones laborales, donde sí se sienta cómodo. La empresa deberá dar incentivos que puedan fidelizar al colaborador con la organización, ayudándolo en su crecimiento personal y laboral.
- 4) En cuanto al tercer objetivo específico, identificar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Se concluyó que no existe relación significativa ($p=0.228>0.05$) entre la calidad de vida laboral y la dimensión de compromiso normativo. El colaborador pese a que está conforme con la calidad de vida que se brinda dentro de esta empresa, no ocasiona que se sienta comprometido con la organización, dejando de lado responsabilidades y sintiendo que no le debe mucho a la organización. La empresa podría realizar consecutivamente reuniones donde destaquen el crecimiento personal y laboral del colaborador, a su vez explicarle las metas a conseguir si se involucra más con la organización.

REFERENCIAS

- Aguirre, R. y Ulloa, J. (2020). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en docentes de la IEAC Santísimo Sacramento del distrito la Esperanza*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Perú.
<https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/770>
- Aquilino, J. (2020). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas públicas de Lima Norte – 2020*. [tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56825/Aquilino_KJI-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bayona, C. y Goñi S. (2007). *Compromiso organizacional*. Revista Indoamericana, 7(15), pp. 127-39.
- Castañeda, Y. (2019). *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de la Empresa Ópticas Peruanas Unidas S.A.C., Trujillo, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo - Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46549>
- Castillo, E. y Pillaca, E. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cangallo 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima – Perú.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2998976>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª Edición). Caracas: Uyapal.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Edit. Educación. México.
<https://es.scribd.com/doc/218535964/Chiavenato-2009-Comportamiento-Organizacional->

2ed-eBook

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9na. ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson.

Cerón, F. (2020). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en estudiantes de posgrado de una universidad pública de Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú]. Lima – Perú.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15560>

Curo, W. (2020). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Trabajadores Administrativos y de Tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Trujillo, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46925>

Easton, S. & Van, L. (2012). *Anonymous Small University Staff Survey* [Encuesta anónima al personal de pequeñas universidades] Unpublished Research Report Portsmouth; QoWL Ltd

Espinoza, M., y Morris, P. (2002). *Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Chile: Dirección del trabajo, departamento de estudios*.
https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-64333_recurso_1.pdf

Figuroa, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad* [tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

Frías, U. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, Universidad de Chile*.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>

García, J. (2018). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la*

- empresa Corporación de Servicios Básicos SAC.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23525>
- García, Y. (2019). *Calidad de vida laboral y satisfacción laboral en personas que trabajan en algunas empresas de servicio de la ciudad de Bogotá, Colombia.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica San Antonio] Murcia – España.
- Godoy, J. (2020). *Compromiso organizacional de los profesionales y satisfacción laboral en el Centro Médico Militar de Trujillo 2020.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49123>
- Gómez, D. (2018). *Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa privada, Chiclayo-2017* [Tesis de pregrado, USAT]. Chiclayo – Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_05c53afa84a28052cb58315a5196f0b0/
- Granados, I. (2011). *Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios.* Revista de Investigación en Psicología-Vol.14 N. °2.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6.a ed.).* Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Izcarra Palacios, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa.* Perú: Ediciones Fontamara. <https://www.porrua.mx/libro/GEN:846424/manual-de-investigacion-cualitativa/simon-pedro-izcarra-palacios/9786077360643>
- Laudó Castillo, X. (2012). «La hipótesis de la pedagogía postmoderna. Educación, verdad y relativismo». *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 23(2), 45-68.
- Lobato, D. (2017). *Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del Distrito de Trujillo, 2017*

- [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Trujillo – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10081#:~:text=Finalmente%20se%20determin%C3%B3%20que%20existe,SRL%20del%20Distrito%20de%20Trujillo.>
- Luthans. (2008). *Compromiso Organizacional*. 11a ed. Mexico: McGraw Hill.
- Manzano, A. (2019). Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: un estudio en una institución educativa pública y privada de Quito-Ecuador. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1–17.
<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.220>
- Mariño, J. (2019). *Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32731>
- Martínez, J. (2018). *Burnout y calidad de vida laboral de los recibidores pagadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Quito*. [Tesis de Maestría, Universidad Central de Ecuador]. Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17265>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. [El compromiso en el trabajo: Teoría, investigación y aplicación] *ThousandOaks, CA: SagePublications*.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment Organizational and Occupations: extension and test of three-component conceptualization. *Revista de Psicología Aplicada*, 78(4), 538-551.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcoreana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologiade-la-investigacion.pdf>

- Narváez, T. (2020). *La calidad de vida laboral en el compromiso organizacional desde la perspectiva de colaboradores académicos universitarios*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Lima – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54851>
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Día Mundial de la Salud. Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, Recopilación de artículos, Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/world-health-day/previous/2005/toolkit/references/es/>
- Oriundo, R. (2021). *Calidad de vida laboral de una empresa de organizadores para el hogar*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59801>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Razo, C. M. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. En *Pearson Educación eBooks*.
<http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1394?show=full>
- Rico, D. y Gutierrez, L. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Santo Tomás] Bogotá.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/18584>
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad*. [Tesis de Doctoral, Universidad Miguel Hernández de Elche] España.
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodríguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>

- Ruiz, M. (2019). *Relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la unidad de administración de la Gerencia Regional de Salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37570>
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Ecuador.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4ª). México: Editores
- Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción y laboral y compromiso institucional de docentes de posgrado. *Revista Electrónica de Diálogos Educativa*. 07181310.
<https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/3310/1/14.pdf>
- Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. Recuperado de
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v41n3/v41n3a05.pdf>

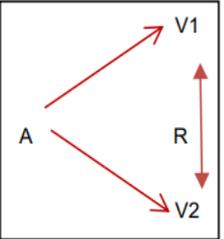
ANEXOS

ANEXO 1:

Tabla 14

Matriz de consistencia

Título: “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021? ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021? ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021? 	<p>General Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre calidad de vida laboral y el compromiso afectivo en colaboradores una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Identificar la relación entre calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Identificar la relación entre calidad de vida laboral y el compromiso normativo en colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. 	<p>Hipótesis general</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre la calidad de vida laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Existe relación entre la calidad de vida laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. Existe relación entre la calidad de vida laboral y compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021. 	<p>Variable 1: Calidad de vida laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> Interrelación trabajo – hogar Bienestar general Trabajo y satisfacción profesional Condiciones laborables Control en el trabajo <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso afectivo Compromiso continuidad Compromiso normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Ítems flexibilidad, horario, seguridad, oportunidades, capacitación, satisfacción condiciones laborables. Ítems satisfacción con la vida Ítems metas, libertad de expresión, desenvolvimiento. Ítems reconocimiento, desarrollo laboral, flexibilidad de horarios. Ítems estabilidad emocional, consciente con el público. Ítems felicidad laboral, empatía, empeño(compromiso) Ítems autoestima, aflicción (arrepentimiento), consecuencias, culpabilidad. Ítems lealtad, obligación. 	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa Diseño de investigación: Descriptivo - correlacional</p>  <p>Instrumento - Cuestionario V1 Escala abreviada de calidad de vida laboral V2 Cuestionario de compromiso organizacional</p> <p>Método de análisis de datos: Se utilizará el programa de SPSS-21.</p> <p>Población: La población estará constituida de 58 colaboradores de una empresa de telefonía de la Ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>Muestra; La muestra para considerar en la investigación es de 52 trabajadores de una empresa de telefonía de la Ciudad de Trujillo, 2021.</p>	

Nota. La tabla nos muestra la matriz de consistencia de la investigación.

ANEXO 2

Tabla 15

Operacionalización de variables

Título: “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021”					
VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE 1: Calidad de vida laboral	Es el nivel de bienestar en un test de factores objetivos tales como las condiciones laborales y los factores subjetivos como el estrés y la satisfacción propios de la organización. (Easton y Van Laar, 2012).	Determinada por los puntajes alcanzados en la escala abreviada de calidad de vida laboral de 5 factores.	Interrelación trabajo – hogar Bienestar general Trabajo y satisfacción profesional Condiciones laborales Control en el trabajo	Ítems flexibilidad, horario, seguridad, oportunidades, capacitación, satisfacción condiciones laborables. Ítems satisfacción con la vida. Ítems metas, libertad de expresión, desenvolvimiento. Ítems reconocimiento, desarrollo laboral, flexibilidad de horarios. Ítems estabilidad emocional, consciente con el público.	Es ordinal (ya que nos permitirá jerarquizar u ordenar las observaciones encontradas).
VARIABLE 2: Compromiso organizacional	Para Meyer, Allen y Smith (1993), el compromiso organizacional es como un trabajador tiene el estado psicológico - afectivo con su organización; aquel estado influye en la decisión de seguir perteneciendo a la empresa.	Determinada por los puntajes alcanzados en el cuestionario de compromiso organizacional que está dividido en 3 aspectos importantes.	Compromiso afectivo Compromiso continuidad Compromiso normativo	Ítems felicidad laboral, empatía, empeño(compromiso) Ítems autoestima, aflicción (arrepentimiento), consecuencias, culpabilidad. Ítems lealtad, obligación.	Es ordinal (ya que nos permitirá jerarquizar u ordenar las observaciones encontradas).

Nota. La tabla nos muestra la operacionalización de variables.

ANEXO 3

Instrumento de recolección de datos

ESCALA ABREVIADA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Autor: Simon Easton y Darren Van Laar (2012)

Adaptación: Aquilino Karo, Joyce Idiana (2020).

A continuación, figura una serie de afirmaciones para que usted responda en las escalas correspondientes, marcando con una “X” la casilla que mejor exprese su opinión.

	¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo.					
2	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo.					
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en mi trabajo.					
4	Me siento bien en este momento.					
5	La empresa me da las facilidades y flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar.					
6	Las actuales horas / mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales.					

7	Cuando hago un buen trabajo, mi jefe me lo reconoce.					
8	Estoy satisfecho con mi vida.					
9	Me animan a desarrollar habilidades nuevas.					
10	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente.					
11	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles.					
12	En muchos aspectos mi vida es casi ideal.					
13	El trabajo en un ambiente seguro.					
14	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo.					
15	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo.					
16	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz.					
17	Las condiciones laborales son satisfactorias.					
18	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.					
19	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral.					

ANEXO 4:

Cuestionario sobre la calidad de vida laboral hecha mediante Google Forms.



The image shows a screenshot of a Google Form titled "CALIDAD DE VIDA LABORAL" (Quality of Work Life). The form is displayed on a mobile device, with the URL "docs.google.com" visible in the browser's address bar. The form content includes a title, a paragraph of instructions, and a user identification section. The instructions state: "A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, las cuales deberá responder de acuerdo a las escalas correspondientes, marcando con una 'X' la casilla que mejor exprese su opinión." (Below, a series of statements are presented, which you will answer according to the corresponding scales, marking with an 'X' the box that best expresses your opinion.) The user identification section shows the email address "carmenfernandezj25@gmail.com" with a lock icon and the text "(no se comparten) Cambiar cuenta" (not shared) Change account. There is also a checkmark icon and the text "*Obligatorio" (Mandatory).

Link: <https://forms.gle/fmcg6vJE6P7QLMR47>

ANEXO 5

Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL –

Adaptado por Figueroa (2016).

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que reflejan los distintos pensamientos de las personas sobre la empresa u organización en la que trabajan. Por favor, indique si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que aparecen en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

La escala de siete puntos es la siguiente:

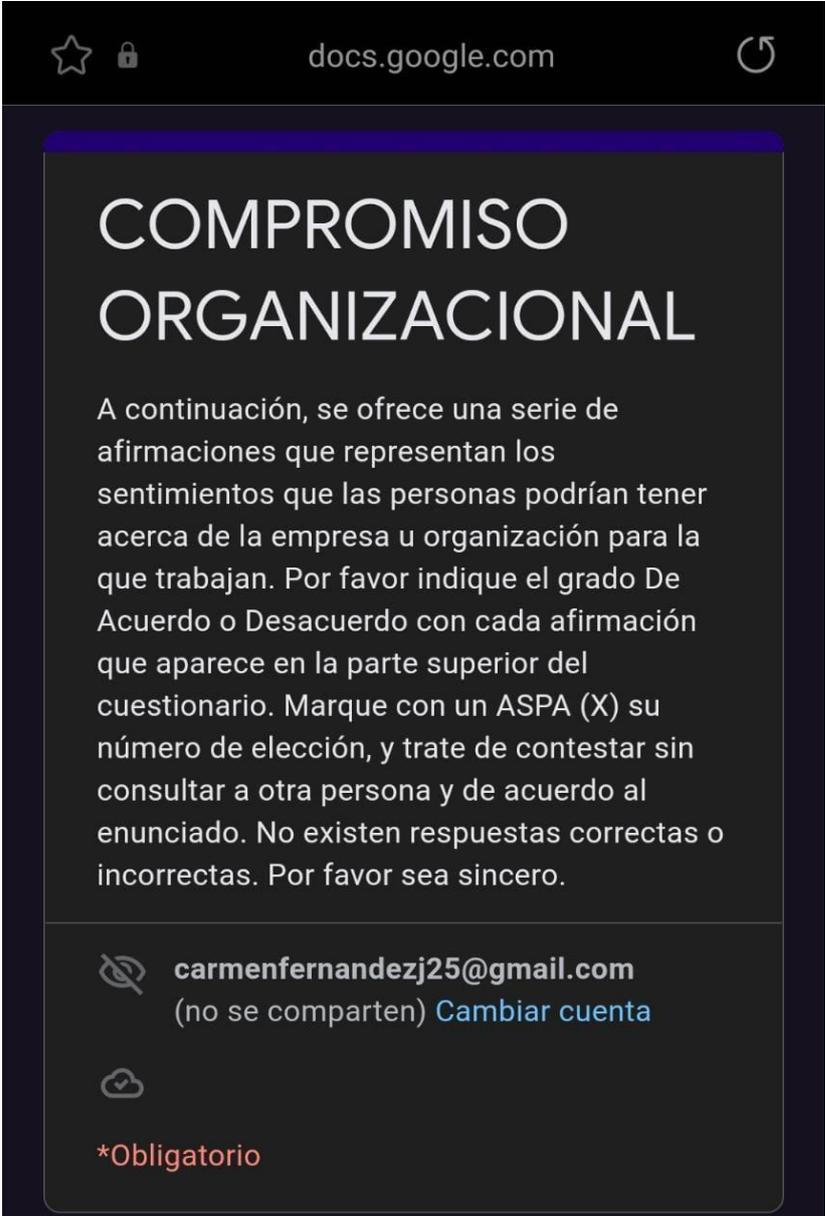
AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (TED)	1

	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							

3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones, si considerará dejar esta organización.							
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

ANEXO 6:

Cuestionario sobre compromiso organizacional hecha mediante Google Forms.



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, the browser address bar displays 'docs.google.com'. The survey title is 'COMPROMISO ORGANIZACIONAL'. Below the title, there is a paragraph of instructions: 'A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.' Below the instructions, the user's email address 'carmenfernandezj25@gmail.com' is displayed with a lock icon and the text '(no se comparten) Cambiar cuenta'. At the bottom, there is a red asterisk followed by the word 'Obligatorio'.

Link: <https://forms.gle/LoXm7J8ERMFTNVLE8>

ANEXO 7:

Empresa telefónica donde se aplicaron los cuestionarios.



ANEXO 8:
Validación de instrumento, variable 1

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Diego Saúl Graus Veloz			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad de vida laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Flores Castro Roger / DNI: 42261527
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad de vida laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:

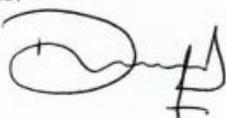


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	ILDEFONSO RAFAEL VIGO INTOR
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad de vida laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:
Firma del experto:


46342820

ANEXO 9:
Validación de instrumento, variable 2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021		
Línea de investigación:		Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial		
Apellidos y nombres del experto:		Mg. Diego Saúl Graus Veloz		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Compromiso organizacional		
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias: 				
Firma del experto: 				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Flores Castro Roger / DNI: 42261527
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Compromiso organizacional

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de telefonía de la ciudad de Trujillo, 2021
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Ildefonso Ralf Vigo Intor
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Compromiso organizacional

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



46342820